

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**DENY AFIKA NIANDANI**  
**B 100 080 121**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

### ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar)

Yang ditulis oleh:

**Deny Afika Niandani**  
**B 100 080 121**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2012

Pembimbing

(Imron Rosyadi, SE. M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, SE., M. Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DENY AFIKA NIANDANI  
NIRM : B 100 080 121  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN  
PRIMA (SERVICE EXCELLENCE)  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada SPBU Pertamina 44.577.07  
Sendang Mulyo Karanganyar)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, ..... **JULI 2012**

Yang membuat pernyataan,

**DENY AFIKA NIANDANI**

## MOTTO

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"*  
(QS Alam Nasroh: 6)

*"Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah dia usahakannya. Dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)"*  
(QS. An Najm: 30-40)

*"Perjuangan adalah perwujudan dari kata-kata"*  
(W.S. Rendra)

*Jangan menyerah atas hal yang kamu anggap benar,  
meskipun terlihat mustahil.  
Selama ada kemauan, Allah pasti akan berikan jalan keluar*  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN

*Dengan Menyebut Nama Allah SWT  
Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*

*Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:*

*Allah SWT atas seluruh Rahmat dan KaruniaNya sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai dengan baik*

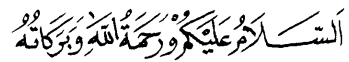
*Ayahanda dan ibundaku tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan dan rangkaian doamu yang tiada pernah putus selama ini, semoga ananda mampu mempersembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini*

*Terimakasih kepada keluargaku tersayang sebagai pemacu semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku*

*Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya*

*Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku*

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah. Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar)”. Menjadi suatu kebahagiaan tersendiri telah melewati berbagai rintangan ada suka cita, duka dalam menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran.

Dalam penyusunan skripsi ini telah diusahakan sebaik mungkin, akan tetapi disadari bahwa masih banyak kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Selain itu skripsi ini dapat selesai karena adanya bimbingan, bantuan serta kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini disampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. H. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

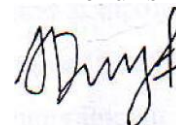
3. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imron Rosyadi, SE. M.Si., Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmunya untuk penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang tidak henti-hentinya memberikan ilmu selama ini dan semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Harno Sutrisno, SE, yang telah memberikan izin dan kesempatan serta membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Teman-teman Fakultas Ekonomi Angkatan 2008 dan terima kasih atas segala do'a dan kebersamaan serta bantuannya selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, amin.

وَالشُّكْرُ لِلَّهِ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, Juli 2012

Penulis



DENY AFIKA NIANDANI

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
 BAB I     PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penelitian .....	5
 BAB II     LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori .....	7
1. Pemasaran Jasa .....	7
2. Pelayanan Prima .....	13



3. Kepuasan Konsumen .....	16
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	21
C. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	24
C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Analisis Data .....	39
C. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan ....	40
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	41
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ...	42
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	43
Tabel IV.8 Deskriptif Data Penelitian .....	44
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan ( <i>Ability</i> ) .....	45
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Sokap ( <i>Attitute</i> ).....	46
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Penampilan ( <i>Appearance</i> ) .....	46
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian ( <i>Attention</i> ).....	47
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Variabel Tindakan ( <i>Action</i> ).....	47
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Variabel Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> )	48
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	48
Tabel IV.16 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel IV.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel IV.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel IV.19 Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif Data Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Instrumen
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9. Distribusi Nilai  $r_{tabel}$
- Lampiran 10. Distribusi Nilai  $t_{tabel}$
- Lampiran 11. Distribusi Nilai  $F_{tabel}$

## ABSTRAKSI

### **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar)**

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah terdapat pengaruh secara parsial pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan konsumen SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar? (2) Apakah terdapat pengaruh secara simultan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan konsumen SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar?

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei lapangan. Populasi adalah semua konsumen SPBU 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar. Pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh responden penelitian 100 orang, Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan pengambilan sampel diambil berdasarkan kriteria: (1) Konsumen telah menggunakan jasa SPBU lebih dari 2 kali, (2) Konsumen berdomisili di Karanganyar.

Hasil analisis data menunjukkan hasil: (1) Uji t menunjukkan bahwa *ability, attitude, appearance, attention, action dan accountability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar. (2) Uji F menunjukkan bahwa *ability, attitude, appearance, attention, action dan accountability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Pertamina 44.577.07 Sendang Mulyo Karanganyar. (3) Uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi perhatian (*action*) mempunyai nilai koefisien regresi paling besar, sehingga perhatian (*action*) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dibanding dengan variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (*ability, attitude, appearance, attention, action dan accountability*), kepuasan konsumen